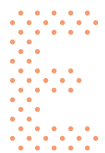


# EveryMind et la protection de votre vie privée

Livret de confidentialité

Septembre 2020



**EveryMind**

SERVICES  
DE SANTÉ  
MENTALE  
POUR TOI,  
AVEC TOI.



Les Services de santé mentale EveryMind enrichissent la vie des enfants et des jeunes qui éprouvent des difficultés sociales, émotionnelles ou comportementales en leur proposant un continuum de services de santé mentale de haute qualité.

Nous recueillons des renseignements de base sur vous et sur votre famille afin de pouvoir vous offrir le meilleur service qui soit. Nous recueillons également des renseignements pour nos dossiers, comme la loi nous y oblige. À chacune de vos visites, nous obtenons des renseignements à votre sujet. Les renseignements que vous nous donnez sur vous-même et sur votre famille sont importants pour notre travail ensemble.

Nous promettons de préserver la confidentialité et la sécurité de tous vos renseignements.

## Utilisation de vos renseignements personnels

EveryMind a établi des règles et les a définies dans une politique visant à préserver la confidentialité de vos renseignements. Nous avons également un Code de protection de la vie privée qui est fondé sur la loi et qui est aussi disponible sur notre site Web.

Votre clinicien, les autres professionnels qui participent à votre traitement et les stagiaires qui font partie de votre équipe de traitement utilisent vos renseignements personnels sur la santé. Ceux-ci nous aident à comprendre quelles sont vos préoccupations afin de vous fournir le meilleur traitement possible ainsi qu'à votre famille. Les renseignements que vous nous fournissez nous permettent également de suivre vos progrès tout au long du traitement. En outre, les renseignements que nous recueillons nous aident à gérer notre organisation et à améliorer la qualité de nos services.

Les renseignements que nous recueillons peuvent parfois être utilisés dans le cadre d'une étude de recherche pour nous permettre de mieux comprendre comment améliorer le traitement de la santé mentale. Il se peut que nous utilisions votre nom, votre adresse ou votre adresse courriel pour vous faire parvenir un sondage sur la satisfaction des clients auquel nous vous demandons de répondre. Vos commentaires dans le sondage nous aident à améliorer nos services. Nous pouvons également vous écrire à l'occasion d'une collecte de fonds, que nous consacrons à nos programmes et services.

## Vos droits et vos choix

### Accès à vos renseignements personnels sur la santé

Vous avez le droit de prendre connaissance de vos renseignements personnels sur la santé et d'en obtenir une copie sur demande. Vous devez présenter une demande écrite en remplissant le formulaire « Demande d'accès à des renseignements personnels sur la santé ». Nous y répondrons dans un délai de 30 jours.

### Rectification de votre dossier clinique

Après avoir pris connaissance de votre dossier de renseignements personnels sur la santé, vous pouvez nous demander d'en rectifier le contenu si vous croyez qu'il est inexact ou incomplet. Vous devez présenter une demande écrite en remplissant le formulaire « Demande de rectification de renseignements personnels sur la santé ». Nous répondrons à votre demande de rectification dans un délai de 30 jours. Nous ne pouvons pas rectifier un rapport créé par quelqu'un d'autre. Vous avez le droit de connaître les raisons d'un refus de rectification et de faire joindre une mention de désaccord à votre dossier. Lorsque nous rectifions un dossier, il importe de procéder avec soin afin que le dossier rectifié demeure visible, ou que la version corrigée soit facilement accessible.

## Qui peut prendre connaissance de vos renseignements

Lorsque vous nous consultez pour recevoir des services de santé mentale, nous présumons que nous avons votre permission de recueillir et d'utiliser vos renseignements personnels sur la santé, et de les transmettre à vos fournisseurs de soins.

Nous communiquons vos renseignements uniquement aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leur travail. Nous les transmettons également à celles qui y ont droit en vertu de la loi. Voici les personnes pouvant avoir accès à vos renseignements :

- **vous-même, ou la personne chargée de prendre des décisions en votre nom;**
- **votre clinicien et les autres membres de l'équipe de traitement qui font partie de notre organisation;**
- **vos autres fournisseurs de soins (p. ex., médecin de famille, pédiatre) en dehors de l'organisation afin qu'ils puissent vous fournir des soins de façon continue et assurer un suivi;**
- **les stagiaires et les autres personnes en formation à notre organisation;**
- **les membres du personnel qui participent à des études de recherche approuvées et qui n'ont pas besoin d'information particulière permettant de vous identifier en tant que client;**
- **les personnes qui ont conclu un contrat de prestation de services avec notre organisation; et**
- **d'autres personnes, si vous y consentez et donnez votre accord par écrit, ou lorsque la loi l'exige.**

Les fournisseurs qui ne vous prodiguent pas de soins ne sont généralement pas autorisés à consulter les renseignements sur votre santé sans votre consentement. Dans certaines circonstances, vous pouvez nous demander de ne pas transmettre une partie ou la totalité de ces renseignements à d'autres personnes qui vous fournissent des soins de santé. Si vous choisissez de limiter la proportion de vos renseignements personnels sur la santé que nous pouvons transmettre à vos autres fournisseurs de soins, nous devons vous rappeler qu'en leur communiquant vos renseignements personnels sur la santé, nous sommes tenus de les aviser si nous pensons que l'information est incomplète et que le manque de renseignements risque d'avoir une incidence sur vos soins de santé.

Dans certaines situations, nous sommes autorisés ou obligés d'utiliser certains renseignements personnels sur la santé qui vous concernent ou de les communiquer sans votre consentement. En voici quelques exemples :

- **lorsque nous soupçonnons certains types de maltraitance;**
- **dans le but de réduire un risque important de préjudices corporels graves à une personne ou au public;**
- **en cas d'urgence si la vie, la santé ou la sécurité d'un particulier est menacée;**
- **afin d'aider les professionnels de la recherche en santé, pourvu que des exigences strictes liées au respect de la vie privée soient respectées; et**
- **dans le cadre d'une procédure judiciaire, ou afin de respecter une ordonnance du tribunal ou une autre exigence juridique.**

## Information sur notre organisation, sondages auprès des clients, recherche et financement

Il arrive que nous utilisions vos renseignements pour vous écrire et écrire à votre famille concernant les sujets suivants :

- **notre organisation, nos programmes et nos services;**
- **un sondage sur la satisfaction des clients;**
- **une étude de recherche; ou**
- **la collecte de fonds afin d'appuyer notre organisation.**

### Information sur notre organisation

Nous pouvons utiliser vos nom et adresse seulement afin de vous faire parvenir de l'information sur notre organisation et nos services, par exemple, des brochures ou des bulletins d'information.

### Sondages auprès des clients

Nous pourrions vous demander de répondre à un sondage sur la satisfaction des clients par la poste ou par courriel. Si nous vous demandons de répondre à un de ces sondages par la poste, voici comment nous procédons :

- **Nous utilisons seulement votre nom, votre adresse ou votre adresse courriel pour vous envoyer le sondage.**
- **Nous utilisons vos réponses au sondage afin de nous renseigner sur la qualité des services que votre famille et vous-même avez reçus. L'information nous aide à améliorer nos services à l'avenir.**

### Recherche

Si nous vous demandons de participer à une étude, vous devez savoir qu'un comité d'éthique en recherche a déjà approuvé l'étude et l'utilisation des renseignements sur nos clients ou sur leur famille. Le comité d'éthique en recherche est un groupe de personnes qui veillent à ce que toutes les études soient conformes aux normes scientifiques les plus strictes.

### Financement

Il se peut que nous vous écrivions, à votre famille et à vous-même, lorsque nous procédons à une collecte de fonds. Dans ce cas,

- **nous utilisons seulement vos nom et adresse pour vous envoyer ces lettres;**
- **vos dons seront consacrés aux programmes et services de notre organisation.**

Le fait de ne pas vouloir recevoir d'information au sujet de notre organisation, de ne pas répondre à un sondage auprès des clients, de ne pas prendre part à une étude ou de ne pas verser de don n'entraînera aucune répercussion sur les services que votre famille et vous-même recevez de notre organisation. Si vous ne voulez pas que nous utilisions vos renseignements à certaines fins, comme vous écrire au sujet de notre organisation, de sondages auprès des clients, de participation à la recherche ou de la collecte de fonds, veuillez communiquer avec nous. Donnez-nous votre nom complet et un numéro de téléphone à domicile afin que nous puissions vous appeler si nous devons vérifier l'information.

## À qui vous adresser si nous ne pouvons résoudre vos préoccupations liées au traitement de vos renseignements personnels sur la santé

Vous pouvez communiquer avec le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario concernant une décision, une action ou une inaction qui, selon vous, n'est pas conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Par exemple, vous pouvez communiquer avec le commissaire pour les raisons suivantes :

- vous avez été incapable de résoudre une préoccupation concernant la façon dont nous avons utilisé vos renseignements personnels sur la santé;
- vous avez été incapable de prendre connaissance de tous vos renseignements personnels sur la santé, ou nous avons tardé à répondre à votre demande; ou
- vous êtes d'avis que les renseignements personnels sur la santé dans votre dossier sont inexacts et vous n'avez pas réussi à nous faire rectifier l'information.

Vous devez exprimer vos préoccupations par écrit et les envoyer au commissaire. Ce dernier essaiera de régler la question en entrant en communication avec vous et avec notre responsable de la protection de la vie privée. S'il est impossible de trouver une solution à vos préoccupations de cette façon, le commissaire a le pouvoir d'enquêter et de rendre une ordonnance précisant comment régler la situation. Vous pouvez communiquer avec le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario de différentes façons :

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario  
2, rue Bloor Est, bureau 1400,  
Toronto (Ontario) M4W 1A8

**Téléphone :** 416 326-3333 ou 1 800 387-0073

**Télécopieur :** 416 325-9195

**ATS :** 416 325-7539

**Site Web :** [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

**Courriel :** [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)

## À qui vous adresser en cas de préoccupations liées la protection de la vie privée

Veillez nous en aviser si vous êtes mécontent du traitement de vos renseignements personnels sur la santé. Nous voulons trouver une solution à vos préoccupations avec vous. Pour en discuter et voir comment remédier à la situation, veuillez communiquer avec la personne responsable de la protection de la vie privée d'EveryMind :

**Responsable de la protection de la vie privée  
Services de santé mentale EveryMind**

85A Aventura Court,  
Mississauga (Ontario) L5T 2Y6

**Téléphone :** 905 795-3500, poste 2647

**Télécopieur :** 905 696-0350

**Courriel :** [PrivacyOfficer@EveryMind.ca](mailto:PrivacyOfficer@EveryMind.ca)

## Remerciements

EveryMind reconnaît avoir utilisé les brochures suivantes comme modèles ou sources d'information :

« Protecting the privacy of your information at Sick Kids. Information for Patients. » Numéro au catalogue : 36231, The Hospital for Sick Children, Toronto (Ontario), 2004.

« Les renseignements sur votre santé et votre vie privée à notre bureau », une production conjointe du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario et de l'Association du Barreau de l'Ontario.